

## **Práva a povinnosti z vadného plnění**

### Jakost při převzetí

Pokud má převzaté zboží nedostatky (např. nemá sjednané nebo oprávněně očekávané vlastnosti, nehodí se k obvyklému nebo sjednanému účelu, není kompletní, neodpovídá jeho množství, míra, hmotnost, nebo jakost neodpovídá jiným zákonným, smluvním nebo i před smluvním parametrům), jedná se o vady zboží, za které prodávající odpovídá.

Kupující může u prodávajícího uplatnit nejpozději do dvou let od převzetí zboží podle svého požadavku nárok na bezplatné odstranění vady nebo na přiměřenou slevu z ceny; není-li to povaze vady neúměrné (zejména nelze-li vadu odstranit bez zbytečného odkladu), lze uplatnit požadavek na dodání nové věci bez vad nebo nové součásti bez vad, týká-li se vada pouze této součásti.

Není-li oprava nebo výměna zboží možná, na základě odstoupení od smlouvy může kupující požadovat vrácení kupní ceny v plné výši.

Během šesti měsíců od převzetí zboží se předpokládá, že vada zboží existovala již při převzetí zboží.

Prodávající není povinen nároku kupujícího vyhovět, pokud prokáže, že kupující před převzetím o vadě zboží věděl nebo ji sám způsobil.

U prodáváného použitého zboží prodávající neodpovídá za vady odpovídající míře dosavadního používání nebo opotřebení. U věcí prodáváných za nižší cenu prodávající neodpovídá za vadu, pro kterou byla nižší cena sjednána. Místo práva na výměnu má kupující v těchto případech právo na přiměřenou slevu.

## **Zákonná práva z vad**

Prodávající odpovídá za vady vzniklé po převzetí zboží v 24 měsíční záruční době nebo v době použitelnosti uvedené v reklamě, na obalu zboží nebo v připojeném návodu.

V této lhůtě může kupující uplatnit reklamaci a podle své volby požadovat u vady, která znamená podstatné porušení smlouvy (bez ohledu na to, jde-li o vadu odstranitelnou či neodstranitelnou):

- odstranění vady dodáním nové věci bez vady nebo dodáním chybějící věci;
- bezplatné odstranění vady opravou;
- přiměřenou slevu z kupní ceny
- vrácení kupní ceny na základě odstoupení od smlouvy.

Podstatné je takové porušení smlouvy, o němž strana porušující smlouvu již při uzavření smlouvy věděla nebo musela vědět, že by druhá strana smlouvu neuzavřela, pokud by toto porušení předvídala.

U vady, která znamená nepodstatné porušení smlouvy (bez ohledu na to, jde-li o vadu odstranitelnou či neodstranitelnou), má kupující nárok na odstranění vady a nebo přiměřenou slevu z kupní ceny.

Vyskytla-li se odstranitelná vada po opravě opakovaně (třetí reklamace pro stejnou závadu nebo čtvrtá pro odlišné závady) nebo má zboží větší počet vad (nejméně tři vady současně), může kupující uplatnit právo na slevu z kupní ceny, výměnu zboží nebo odstoupit od smlouvy.

Prodávající neodpovídá za vady vzniklé v důsledku běžného opotřebení nebo nedodržení návodu k použití.

### **Vyřízení reklamace a záruka**

Kupující je povinen uplatnit reklamaci u prodávajícího nebo osoby určené k opravě bez zbytečného odkladu od zjištění nedostatku.

Pro uplatnění reklamace písemně vyplňte formulář [zde](#).

Případné reklamace vyřídíme k vaší spokojenosti dohodou s vámi a v souladu s platným právním řádem. Kupující je povinen při převzetí zboží od přepravní služby vždy pečlivě zkontrolovat neporušenost přepravního obalu. V případě, že je obal poškozen, je nutno uvést tuto informaci do předávacího protokolu přepravní služby, pošty. Případné vady je kupující povinen neprodleně hlásit naší firmě.

Úplnost a nepoškozenost zboží zkontrolujte ihned po převzetí. Na pozdější reklamace nemusí prodávající brát ohled.

Na veškeré zboží se vztahuje zákonná lhůta 24 měsíců, pokud není uvedeno jinak. Zákonná 24 měsíční záruka platí pro fyzické osoby - spotřebitele. Pokud nákup realizuje podnikatel, právnická osoba (na smlouvě je uvedeno identifikační číslo - nákup na IČO), řídí se záruční podmínky obchodním zákoníkem a záruka na zboží je v tomto případě 12 měsíců. Záruka se vztahuje pouze na výrobní vady.

Záruka se nevztahuje na :

1. a) vady vzniklé nesprávným používáním výrobku
2. b) nesprávným skladováním

Výjimka týkající se délky záruky může být uvedena ve smlouvě (na kupním dokladu). Další podmínky prodloužení záruky mohou být uvedeny v záručním listu. Týká se nadstandardních záruk u konkrétního zboží.

Postup při reklamaci:

1. a) Vyplňte reklamační formulář
2. b) Zašlete reklamaci písemně či elektronicky, adresa Tržní 21, 738 01, Frýdek-Místek , email: [wolf.plus.sro@gmail.com](mailto:wolf.plus.sro@gmail.com)
3. c) Na zboží Vám objednáme svoz a zboží se doručí na naši adresu (případně adresu konkrétního servisu)
4. d) Do zásilky přiložte vytištěný reklamační protokol, doklad o nabytí reklamovaného zboží v našem obchodě, případně i originál záručního listu (pokud byl součástí balení)

Kupující je povinen sdělit prodávajícímu, jaké právo si zvolil při oznámení vady, nebo bez zbytečného odkladu po oznámení vady. Změna volby bez souhlasu prodávajícího je možná jen tehdy, žádal-li kupující opravu vady, která se ukáže být neodstranitelná.

Nezvolí-li kupující své právo z podstatného porušení smlouvy včas, má práva jako při nepodstatném porušení smlouvy.

Kupující je povinen prokázat nákup zboží (nejlépe dokladem o koupi). Uplatnění reklamace je okamžik kdy spotřebitel projevil vůli reklamovat výrobek, tento nemusí být shodný s okamžikem, kdy prodávající obdrží reklamaci emailem, telefonicky apod. Lhůta pro vyřízení reklamace běží od okamžiku uplatnění reklamace, nikoliv od předání/doručení zboží prodávajícímu. Lhůta pro vyřízení reklamace může být pozastavená z důvodu neposkytnutí součinnosti spotřebitele ( např. nedodá reklamované zboží, ačkoliv je k tomu prodejcem vyzván). Zboží by mělo být při přepravě zabaleno ve vhodném obalu, aby nedošlo k jeho poškození, mělo by být čisté a kompletní.

Prodávající je povinen bezodkladně, nejpozději do tří pracovních dnů, rozhodnout o reklamaci, případně o tom, že je k rozhodnutí potřebné odborné posouzení. Informaci o nutnosti odborného posouzení kupujícímu v této lhůtě sdělí. Reklamaci, včetně odstranění vady, prodávající vyřídí bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů od jejího uplatnění, pokud se s kupujícím písemně nedohodnou na delší lhůtě. Po uplynutí této lhůty má kupující stejná práva, jako by se jednalo o podstatné porušení smlouvy.

Odmítne-li prodávající odstranit vadu věci, může kupující požadovat přiměřenou slevu z ceny nebo odstoupit od smlouvy.

Záruční doba se prodlužuje o dobu od uplatnění reklamace, do jejího vyřízení nebo do doby, kdy byl kupující povinen si věc vyzvednout. Dojde-li v rámci reklamace k výměně zboží za nový kus, dle občanského zákoníku zde nenabíhá nová 24 měsíční záruční lhůta. Záruční lhůta tedy bude 24 měsíců od data prvního nákupu zboží

Není-li umožněno sledovat stav vyřízení reklamace on-line, zavazuje se prodávající o vyřízení reklamace kupujícího informovat podle jeho požadavku e-mailovou zprávou nebo prostřednictvím SMS.

U oprávněné reklamace náleží dle zákona kupujícímu náhrada účelně vynaložených nákladů.